

## 新 聞 發 佈

聯絡: Loree Levy  
Aubrey Henry  
916-654-9029

日期: 12/08/2022

新聞發布號: 22-39

# 就業發展局推出失業保險增強計劃

加州就業發展局 (EDD) 今天發布了幾項正在實施當中的失業保險 (UI) 增強計畫的最新消息——包括添加亞美尼亞語、韓語和它加祿語的電話專線，至此加州最常用的八種語言都可以直接接通，同時呼叫中心啟動了新添加的回撥功能的第一階段。 EDD 還通過確認大流行病失業援助 (PUA) 擴大福利資格，通知已符合申請條件的加州居民。

### 新增加語種的客戶電話專線

EDD 繼續對多語言服務加大投資，以覆蓋加州的多元化社區。本部門除了已經為講英語、西班牙語、粵語、普通話和越南語的客戶提供專線外，剛剛為講韓語、亞美尼亞語和他加祿語的客戶增加了三個電話專線。 EDD 還為所有客戶提供 100 多種語言的免費口譯服務。

新的電話線路可以使客戶直接在 UI 客戶服務中心，從熟練使用他們母語的 EDD 語言代理那裡獲得幫助。語言專線配備全新簡化的交互式語音應答 (IVR) 系統，可通過隨機數字密碼安全使用。提示信息將表明該線路僅適用於說目標語言的人，如果來電者不會說該語言，他們需要斷開連接並聯繫 EDD 通用客戶服務號碼。如果來電者與客服代表通話，但不會說目標語言，客服代表會將呼叫者轉接至一般客戶服務號碼。

本部門已經增加了失業客戶服務電話號碼，可在各個語言資源頁面（參見 EDD 網站地球圖標）查找，包括：

**英語和西班牙語：** [1-800-300-5616](tel:1-800-300-5616)

**亞美尼亞語：** [1-855-528-1518](tel:1-855-528-1518)

**粵語：** [1-800-547-3506](tel:1-800-547-3506)

**韓語：** [1-844-660-0877](tel:1-844-660-0877)

**普通話：** [1-866-303-0706](tel:1-866-303-0706)

**它加祿語：** [1-866-395-1513](tel:1-866-395-1513)

**越南語：** [1-800-547-2058](tel:1-800-547-2058)

**加州中繼服務 (711)：** 向接線員提供 UI 號碼 ([1-800-300-5616](tel:1-800-300-5616))

**TTY：** [1-800-815-9387](tel:1-800-815-9387)

有關 EDD 的[語言訪問途徑](#)和客戶服務聯繫選項的更多信息，請訪問 EDD 網站。

## **實施定時回撥服務**

EDD 繼續擴展其回撥功能，以便在呼叫量大的時候為客戶提供幫助。在實施新系統的第一階段，客戶可能會被安排在當天預約時間接收回電。這種預約回撥功將最大程度減少客戶等待的時間。該服務增強了現有的「虛擬保留」功能，該功能允許客戶保留他們在呼叫中心電話隊列中的位置，並在輪到時自動將他們與客戶服務代表連接。

## **大流行病失業受援資格重新評估通知**

本月，EDD 繼續其 PUA 重新評估工作，包括向大約 100,000 名最初沒有資格獲得福利，但根據可追溯的[聯邦擴展 PUA 資格條款](#)，現在可能有資格獲得福利的申請人發出追加通知。這些申請人是通過自動掃描系統識別出來的，並於 2021 年首次通知他們的 UI 在線帳戶，告知他們有新機會填寫 PUA 重新評估表。

擴大版的聯邦福利資格包括下列情形：那些拒絕為違反 COVID-19 安全標準的雇主工作的工人，那些正常工作時間表受到 COVID-19 影響的學校僱員，或那些直接因 COVID-19 而被解僱或工作時間減少的工人。

EDD 現在通過郵寄信件向那些沒有回復電子系統通知，或沒有在 UI Online 上註冊但更願意通過郵件接收信息和認證的福利申請人發出追加通知。

那些被確定符合 PUA 重新評估郵寄資格，同時未選擇退出短信通知的申請人，也將收到 SMS 文本消息，通知他們獲得 PUA 重新評估資格並查看他們的郵政郵件以得到更多信息。以下是發送給符合條件的申請人的短信文本：

「EDD 提醒：如果您之前 PUA 福利申請被拒絕，在新的聯邦規則導引下，您現在可能符合資格。檢查您的郵政郵件以獲取更多信息。」

自郵寄之日起，申請人有 30 天的時間將 PUA 重新評估表寄到表中所列出的郵政信箱地址。

**###**